REVENU QUÉBEC
www.revenu.gouv.qc.ca

Plan d'action

concernant
les personnes handicapées

2009-2010

Québec

Plan d'action

concernant les personnes handicapées

2009-2010

Juin 2009

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISBN 978-2-550-55315-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-55316-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec, 2009

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Mot de la sous-ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2009-2010*, adopté par le Comité de direction de Revenu Québec. Ce plan est devenu public lors de son dépôt officiel auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec en juin 2009.

Avec ce quatrième plan d'action, Revenu Québec renouvelle son engagement à l'endroit des personnes handicapées en prenant en compte leurs besoins et leurs attentes à l'égard des services qu'il offre. Ainsi, il veille à ce qu'elles puissent accéder à ses services au même titre que chacun des membres de la société québécoise.

En 2009-2010, Revenu Québec continuera à déployer tous les efforts nécessaires pour répondre aux besoins exprimés par ces personnes quant à leur intégration au travail ou pour leur permettre d'accéder à ses services en favorisant, entre autres, l'accès à ses documents.

Ce plan d'action énonce les actions planifiées pour l'année 2009-2010 et décrit les mesures prises par Revenu Québec au cours du dernier exercice.

Toutes ces mesures expriment clairement la volonté de Revenu Québec de faciliter la vie de son personnel et des membres de sa clientèle vivant avec un handicap.

Francine Martel-Vaillancourt

Québec, juin 2009

Avant-propos

Le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2009-2010* a été adopté par les membres du Comité de direction de Revenu Québec, le 1er juin 2009. Comme prévu par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, il a fait l'objet d'un dépôt officiel à l'Office des personnes handicapées du Québec. Il est disponible dans le site Internet de Revenu Québec, dans la section destinée aux personnes handicapées.

Le présent plan d'action couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Les données relatives au portrait de l'organisation sont en date du 31 mars 2009, alors que le bilan des mesures 2008-2009 couvre la période du 1er janvier 2008 au 31 mars 2009. Ainsi, la prochaine période visée par le bilan des actions réalisées sera arrimée avec celle couverte par le plan.

Table des matières

Portrait organisationnel de Revenu Québec **6**

Mission **6**

Clientèles **6**

Organisation administrative **6**

Ressources humaines **7**

Groupe de travail **8**

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées **9**

Méthodologie **9**

Liste d'obstacles **10**

Obstacles concernant le personnel 10

Obstacles concernant la clientèle 10

Actions prévues pour l'exercice 2009-2010 ..... **11**

Résultats liés au plan d'action 2008-2009 ..... **12**

Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement **12**

Pour les mesures visant à la fois le personnel et la clientèle **13**

Pour le personnel **15**

Pour la clientèle **16**

Résultats liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* **19**

Résultats liés aux plaintes **19**

Portrait organisationnel de Revenu Québec

Mission

Revenu Québec occupe une position clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque la majeure partie du financement des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. À son rôle de percepteur des impôts et des taxes, plusieurs domaines d'activité se sont ajoutés au fil des ans, à la demande du gouvernement, pour tirer profit de son expertise. C'est ainsi que Revenu Québec gère le Programme de perception des pensions alimentaires ainsi que divers programmes sociofiscaux basés sur le revenu. Enfin, Revenu Québec assure l'administration des biens non réclamés et du registre des entreprises.

Clientèles

Les clientèles de Revenu Québec sont nombreuses et diversifiées en raison des multiples domaines d'activité de l'organisation. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens produisant des déclarations de revenus, les bénéficiaires des programmes sociofiscaux et la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés et les mandataires qui effectuent la perception des taxes et des retenues à la source. Depuis quelques années, d'autres clientèles se sont ajoutées, comme celles liées au registre des entreprises et aux biens non réclamés.

Par ailleurs, il importe de souligner que Revenu Québec travaille en collaboration avec de nombreux partenaires qui lui permettent de mieux s'acquitter de sa mission. Ces partenaires, qui proviennent à la fois du secteur privé et du secteur public, sont, entre autres, le ministère des Finances du Québec, le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec ainsi que plusieurs développeurs de logiciels en fiscalité, institutions financières et associations professionnelles.

Organisation administrative

Pour améliorer l'efficience de ses services à la clientèle, Revenu Québec a adopté une structure favorisant son approche par clientèle. Au 31 mars 2009, l'organisation comptait sept directions générales ainsi que cinq unités administratives relevant de la sous-ministre.

À cette date, Revenu Québec disposait de 31 bureaux, dont 21 bureaux accueillant quotidiennement la clientèle.

Ressources humaines

Au 31 mars 2009, Revenu Québec comptait 10 464 employés, soit 7 650 employés permanents et 2 814 employés occasionnels dont 115 étudiants, incluant les étudiants stagiaires.

Parmi cet effectif, 152 personnes ont déclaré vivre avec un handicap, soit 99 employés permanents[1] et 53 employés occasionnels.

Représentativité des personnes déclarant avoir un handicap

Au 31 mars 2009				Au 31 mars 2008			
Permanents	Occasionnels	Total	Pourcentage (permanents)	Permanents	Occasionnels	Total	Pourcentage (permanents)
99	53	152	1,29 %	96	49	145	1,31 %

Les personnes handicapées représentent 1,29 % du personnel permanent. Il importe de souligner que ce résultat est approximatif, car l'indicateur dénombre seulement les personnes ayant volontairement déclaré avoir un handicap au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*.

À ce sujet, un employé qui le désire peut modifier son dossier et se déclarer comme appartenant à un groupe cible. Ainsi, un employé handicapé qui ne s'était pas déclaré comme tel à son entrée en fonction ou qui aurait été victime, en cours d'emploi, d'une déficience entraînant une incapacité pourra modifier son dossier.

1. Incluant les temporaires.

Groupe de travail

Lors de l'élaboration de son premier plan d'action concernant les personnes handicapées, Revenu Québec a constitué un groupe de travail chargé de planifier les mesures liées à l'accessibilité ainsi que d'en surveiller la mise en œuvre et l'efficacité. Sa composition est révisée annuellement et il comprend au moins un représentant de chaque direction générale ainsi que la personne désignée à titre de coordonnatrice des services et du plan d'action concernant les personnes handicapées, conformément à l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette année, pour une première fois, une personne handicapée travaillant à Revenu Québec a participé aux travaux du groupe. Dans le cadre des travaux relatifs à ce plan, le groupe de travail s'est réuni une fois.

Pour le plan 2009-2010, il est formé des membres suivants :

Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche
Lise Blanchette, coordonnatrice
Monique Lavoie
Ginette Rhéaume

Bureau de la sous-ministre
Paul Grenier
Paule Saillant

Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés
Diane Bouthillier
Luc Poulin, représentant des personnes handicapées
Louis Tremblay

Direction générale des entreprises
Michel Journault

Direction générale des particuliers
Renée Laberge

Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises
Nathalie Plante

Direction générale des ressources humaines
Andrée Mathieu

Direction générale du traitement et des technologies
Ngoc My Tu

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Conformément à l'article 61.1 de la Loi, le plan d'action concernant les personnes handicapées de Revenu Québec établit, notamment, les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Comme le précise l'Office des personnes handicapées dans son guide[2], les obstacles à leur intégration ont été interprétés de manière large, de façon à inclure les dimensions sociale et physique. Ainsi, les obstacles que Revenu Québec a relevés sont ceux qui se trouvent tant dans l'environnement social (lois, politiques, normes, règlements, programmes, services ou interrelations entre acteurs) que dans l'environnement physique (bâtiments et annexes, technologies, territoire et aménagements, moyens de communication)[3] des personnes handicapées.

La section qui suit présente d'abord la méthodologie utilisée pour déterminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et, ensuite, la liste des obstacles.

Méthodologie

Pour dresser la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, Revenu Québec a exploité le résultat des consultations auprès d'employés handicapés et de représentants d'associations de personnes handicapées. De plus, il a utilisé les informations recueillies par les membres du groupe de travail. Il s'est également appuyé sur le plan d'action élaboré par la Société immobilière du Québec (SIQ) pour réduire les obstacles physiques à l'intégration des personnes handicapées.

Consultation

Comme prévu au plan d'action 2008-2009, Revenu Québec a exploité le résultat des consultations menées à l'hiver et au printemps 2007 auprès de groupes d'employés et de représentants d'associations de personnes handicapées. Le portrait dressé lors de cette consultation comporte une limite. En effet, l'indication du handicap est basée sur une déclaration volontaire (formulaire *Accès à l'égalité en emploi*) plutôt que sur des critères de détermination de handicaps réels. Par conséquent, les besoins spécifiques de certains employés de même que les obstacles qu'ils pourraient rencontrer sont possiblement sous-estimés.

Commentaires recueillis par les membres du groupe de travail

Les membres du groupe de travail ont été invités à déterminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur direction générale. Certains ont utilisé les commentaires reçus au cours des derniers mois pour le faire, alors que d'autres ont consulté des collègues.

La personne handicapée, membre du groupe de travail, a également préparé un document précisant les difficultés qu'elle a rencontrées ou dont elle a été témoin en vue de l'élaboration de ce plan.

---

2. Office des personnes handicapées du Québec (2006). *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, Drummondville, p. 6.
3. Office des personnes handicapées du Québec (2006). *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, Drummondville, p. 27.

Plan d'action de la SIQ

Les immeubles occupés par Revenu Québec sont soit la propriété de la SIQ, soit loués par celle-ci. Annuellement, la SIQ dépose un plan d'action dont l'objectif est de réduire les obstacles physiques à l'intégration des personnes handicapées. En s'appuyant sur ce plan, des travaux visant l'amélioration de l'accès du personnel handicapé aux édifices de Revenu Québec sont réalisés progressivement et conformément aux orientations préconisées par la SIQ. De plus, Revenu Québec met en place diverses mesures d'adaptation, de manière continue, afin de répondre aux besoins particuliers du personnel handicapé.

Liste d'obstacles

Le groupe de travail a défini les principaux obstacles suivants, qui concernent le personnel et la clientèle handicapés de Revenu Québec.

Obstacles concernant le personnel

- **Obstacles physiques**
  - l'accès universel aux secteurs de travail est limité. Par exemple, l'absence de système d'ouverture automatique aux portes donnant accès aux zones d'ascenseurs dans certains édifices empêche des membres du personnel handicapé d'être autonomes dans leurs déplacements;
  - le mobilier des salles de réunion est difficilement utilisable par les personnes handicapées dans certains cas. Par exemple, les fauteuils roulants n'entrent pas sous certains types de tables utilisées.
- **Obstacles sociaux**
  - la sensibilisation des gestionnaires à l'égard des habitudes de vie des personnes handicapées est insuffisante.

Obstacles concernant la clientèle

- **Obstacles physiques**
  - la signalisation est déficiente en ce qui a trait aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées dans certains édifices. Par exemple, il est parfois difficile pour la clientèle de savoir que des espaces réservés aux personnes handicapées sont disponibles dans le stationnement intérieur du 3800, rue de Marly, à Québec;
  - la signalisation est déficiente ou inexistante en ce qui a trait aux portes d'accès munies d'un dispositif d'ouverture pour les personnes à mobilité réduite dans certains édifices. De plus, dans le cas de l'édifice du 3800, rue de Marly, le bouton d'ouverture de la porte d'entrée principale est difficile d'accès de l'intérieur, notamment pour une personne en fauteuil roulant ayant de la difficulté à mouvoir ses bras;
  - les salles d'entrevue du bureau d'accueil sont étroites dans certains édifices, de sorte que la clientèle en fauteuil roulant peut difficilement y accéder;
  - les téléphones accessibles à la clientèle du bureau d'accueil sont déposés sur des comptoirs trop hauts pour être utilisés par des personnes en fauteuil roulant dans certains édifices.
- **Obstacles sociaux**
  - le nombre de documents adaptés (sonores, visuels, en braille, etc.) est limité. Les délais de transmission de ces documents sont encore trop longs;
  - les directions offrant un service à la clientèle n'ont pas toutes en main une liste d'interprètes à joindre en cas de besoin;
  - la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité*, qui porte sur la déduction et les crédits d'impôt accordés aux personnes handicapées, n'est pas exhaustive ni présentée dans un langage accessible.

Actions prévues pour l'exercice 2009-2010

Dans le tableau suivant, Revenu Québec présente les actions qu'il entend mener en 2009-2010 pour les personnes handicapées.

Actions
Pour la clientèle et le personnel
▪ Mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais impartis à toute demande à cet égard.
▪ Promouvoir, auprès des personnes handicapées, le soutien et les services qui peuvent leur être offerts par l'organisation.
▪ S'assurer que la SIQ met en œuvre son plan d'action pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux édifices occupés par Revenu Québec.
▪ Mettre en place des moyens pour réduire, éliminer ou prévenir les obstacles physiques dans les locaux de Revenu Québec et dans les environs immédiats.
▪ Mettre à jour la liste des obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer dans leurs échanges avec l'organisation.
▪ Mettre en ligne un formulaire destiné à recueillir et à traiter les suggestions, tant de la clientèle que du personnel, en vue de déterminer et de réduire les obstacles physiques et sociaux auxquels les personnes handicapées doivent faire face.
▪ Rendre compte des plaintes reçues qui concernent les personnes handicapées.
Pour la clientèle
▪ Poursuivre sa collaboration à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.
▪ Promouvoir le Programme des bénévoles dans les brochures disponibles en gros caractères.
▪ Concevoir une trousse d'information concernant la déduction et les crédits auxquels les personnes handicapées ont droit en raison de leur handicap.
▪ Tenir compte des préoccupations des personnes handicapées lors de l'élaboration du plan d'action 2009-2012 en simplification des communications.
▪ Améliorer l'accès aux documents publics, notamment en conservant les documents produits en gros caractères pour une période de trois ans, en fournissant, sur demande, les documents produits en très gros caractères et en réduisant leur délai de transmission.
▪ Offrir des conférences aux associations de personnes handicapées, notamment pour faciliter les démarches des personnes handicapées quant à l'obtention de la déduction et des crédits auxquels elles ont droit.
Pour le personnel
▪ Nommer, annuellement, au moins un représentant des personnes handicapées dans le groupe de travail sur le plan d'action concernant les personnes handicapées.
▪ Faire connaître les services et les formations en ligne offerts au personnel handicapé dans l'intranet.
▪ Sensibiliser et former le personnel des services à la clientèle à la réalité des personnes handicapées et aux outils qui leur sont adaptés, y compris la liste d'interprètes à joindre au besoin.
▪ Poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées, par exemple en sensibilisant les gestionnaires.
▪ Utiliser le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.
▪ Évaluer la possibilité d'attribuer une subvention au personnel handicapé de Revenu Québec qui souhaite bénéficier d'un stationnement adapté.
▪ Faire état, dans son bilan 2009-2010, des mesures d'adaptation mises en place pour répondre aux besoins particuliers des membres du personnel handicapé.

Résultats liés au plan d'action 2008-2009

Le bilan qui suit présente les résultats liés aux actions prévues en 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées. Il porte exceptionnellement sur 15 mois, c'est-à-dire sur la période du 1er janvier 2008 au 31 mars 2009, pour arrimer la prochaine période visée par le bilan des actions réalisées avec celle couverte par le plan.

Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement

Action inscrite au plan d'action 2008-2009
Mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais impartis à toute demande à cet égard.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Revenu Québec souscrit pleinement aux orientations concernant les personnes handicapées. Il offre en conséquence son entière collaboration à leur mise en œuvre au sein de son organisation.

Ainsi, il a maintenu un niveau de service de qualité à l'égard des personnes handicapées, comme il s'y était engagé dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises. Il a également collaboré à la mise en place du gouvernement en ligne, notamment en mettant en œuvre les recommandations visant à faciliter l'accessibilité de l'information aux personnes handicapées dans son site Internet.

Action inscrite au plan d'action 2008-2009
Poursuivre sa collaboration à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Revenu Québec n'a pas été sollicité en 2008-2009 par la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation, sous la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Action inscrite au plan d'action 2008-2009
Poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Revenu Québec reconnaît l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées. Ainsi, il poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs du plan d'embauche du gouvernement du Québec fixé à 2 % pour ce groupe cible de personnes. Au 31 mars 2009, 152 membres du personnel ont déclaré avoir un handicap : 99 employés permanents et 53 employés occasionnels. En tenant compte du personnel permanent seulement, le pourcentage de représentativité des personnes handicapées est de 1,29 %.

En ce qui concerne le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, deux stagiaires ont été accueillis en août et en novembre 2008 pour une année, et un projet de stage a été soumis au Centre de services partagés du Québec. Ce projet est à l'étude.

En ce qui concerne les mesures liées à l'emploi, quatre candidats ont utilisé le plan d'intervention concernant l'adaptation des moyens d'évaluation élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor depuis janvier 2008. Ils ont ainsi pu bénéficier d'une adaptation des moyens d'évaluation.

Enfin, le personnel responsable des séances d'examen a reçu toute l'information nécessaire pour faire passer des examens adaptés.

Pour les mesures visant à la fois le personnel et la clientèle

Action inscrite au plan d'action 2008-2009
Revoir les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux édifices en fonction du plan d'action élaboré par la SIQ.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Dans le cadre de son propre plan d'action pour les personnes handicapées, la SIQ a évalué les conditions d'accès aux édifices gouvernementaux afin de relever les obstacles à supprimer. Cette évaluation a permis de planifier des projets d'accessibilité des personnes handicapées aux édifices dont elle est propriétaire. Ces projets devront être réalisés au cours des cinq prochaines années. Un exercice similaire est en cours de réalisation pour les édifices dont la SIQ est locataire. Revenu Québec attend la planification des projets à réaliser, qui devrait être prête à l'automne 2009.

Par ailleurs, la SIQ a également pris les moyens pour améliorer l'accès à ses édifices, au moment où elle réalisera des projets de rénovation majeure, de réaménagement ou d'aménagement de nouveaux locaux ainsi que des travaux d'amélioration.

Projets de rénovation majeure, de réaménagement ou d'aménagement de nouveaux locaux et travaux d'amélioration

En 2008-2009, la SIQ a réalisé les travaux d'accessibilité suivants dans les édifices occupés par Revenu Québec :

- travaux portant sur l'accès universel à l'édifice du 2154, rue Deschênes, à Jonquière, soit l'accès à des toilettes adaptées pour la clientèle handicapée, l'ajout d'un ouvre-porte aux entrées et aux sorties arrière de l'édifice, l'ajout de garde-corps et de mains courantes ainsi que le marquage des espaces de stationnement pour personnes handicapées;
- ajout d'un système d'appel vocal pour les ascenseurs de l'édifice du 170, rue de l'Hôtel-de-Ville, à Gatineau;
- ajout d'un ouvre-porte automatique pour faciliter l'accès aux toilettes pour personnes handicapées (accessibles à la clientèle) à l'édifice du 855, boulevard Industriel, à Saint-Jean-sur-Richelieu.

Les mesures nécessaires ont été prises, notamment dans les cas suivants, pour s'assurer de la conformité des édifices aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur au cours de la réalisation des travaux de rénovation majeure et de réaménagement, de même que lors de l'aménagement de nouveaux locaux et de travaux d'amélioration :

- rénovation majeure à l'édifice du 3800, rue de Marly, à Québec, consistant à réaliser la première phase de la réfection des ascenseurs. Des mesures temporaires, telles qu'un service de valet et de transport adapté, ont aussi été mises en place pendant la réalisation de ces travaux pour pallier les obstacles rencontrées par les personnes handicapées ou réduire les conséquences sur leurs activités;
- rénovation majeure au bureau de Sept-Îles;
- aménagement de nouveaux locaux au bureau situé au 1150, Grande Allée Ouest, à Québec;
- aménagement de nouveaux locaux au bureau d'accueil situé au 400, boulevard Jean-Lesage, à Québec.
- travaux d'amélioration de l'accessibilité à l'édifice situé au 1265, boulevard Charest Ouest, à Québec. Une montée extérieure pour fauteuil roulant a été construite. Des ententes concernant l'attribution de stationnements aux personnes handicapées près de l'édifice ont été conclues.

Action inscrite au plan d'action 2008-2009
Améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins des personnes handicapées.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Des consultations ont été menées à l'hiver et au printemps 2007 auprès de groupes d'employés handicapés et de représentants d'associations de personnes handicapées afin de mieux connaître les difficultés que celles-ci rencontraient dans leurs échanges avec Revenu Québec. À la suite de ces consultations, Revenu Québec a constaté que

- les personnes handicapées visuelles préféraient parler à un agent plutôt que de recourir au système vocal interactif (SVI);
- les personnes malentendantes préféraient se présenter au bureau d'accueil plutôt que d'utiliser un outil technologique adapté;
- les personnes handicapées souhaitaient que le personnel de Revenu Québec soit mieux formé quant à la manière d'agir avec elles, en particulier en ce qui concerne la prise en considération de leurs habitudes de vie;
- les personnes handicapées regrettaient la complexité du langage utilisé, qui entraîne une méconnaissance de la déduction et des crédits auxquels elles ont droit.

Revenu Québec a tenu compte de ces besoins lors de l'élaboration de son plan d'action 2009-2010 concernant les personnes handicapées.

Pour le personnel

Action inscrite au plan d'action 2008-2009
Faire état, dans son bilan 2008-2009, des mesures d'adaptation mises en place pour répondre aux besoins particuliers des membres du personnel handicapé.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Revenu Québec a mis en place des mesures concernant l'adaptation des postes de travail et l'évacuation des personnes à mobilité réduite, tout en réalisant quelques mesures complémentaires ponctuelles.

L'adaptation des postes de travail

En ce qui a trait à l'adaptation ergonomique des postes de travail, neuf demandes d'aménagement particulier ont été présentées par des personnes handicapées. Ces demandes ont été traitées de façon personnalisée. Dans le cadre des projets pilotes d'aménagement de postes de travail dont le mobilier est intégré, des mesures ont également été prises pour s'assurer que ces postes sont aménagés sur la base d'une utilisation universelle.

De plus, Revenu Québec a pris les mesures nécessaires pour mettre des téléavertisseurs à la disposition des personnes malentendantes.

L'évacuation de personnes à mobilité réduite

Chaque édifice de Revenu Québec dispose d'un plan d'évacuation d'urgence sur la base duquel un exercice annuel est réalisé. Ce plan fait également l'objet d'une révision régulière, qui comprend des mesures particulières pour assurer la sécurité des personnes handicapées.

Autres actions réalisées

- Bureaux de Longueuil, de Brossard et du chemin de la Côte-de-Liesse : les cartes d'accès du personnel handicapé ont été codées de façon à ce que la porte s'ouvre automatiquement.
- Bureau de Laval : les personnes en fauteuil roulant ont désormais accès aux toilettes des 3e et 5e étages du 4, Place-Laval, et au 5e étage du 1, Place-Laval.
- Complexe Desjardins, à Montréal : des toilettes adaptées aux personnes handicapées ont été aménagées à chaque étage, un bouton-poussoir a été installé à chacune des toilettes. De plus, à chaque étage de cet édifice, une retenue de porte a été installée pour maintenir ouverte l'une des portes d'accès de l'étage et, ainsi, faciliter la circulation des personnes handicapées.
- Édifice de Marly, à Québec : la porte donnant accès aux suites ministérielle et sous-ministérielle a été modifiée afin qu'elle puisse s'ouvrir automatiquement pour permettre aux personnes en fauteuil roulant d'y accéder.

Autres actions réalisées en 2008-2009 pour le personnel

Bilan des autres actions réalisées

- En ce qui concerne la présentation de conférences (Journée de la femme, PAE, etc.), des services d'interprétation ont été offerts pour aider les personnes malentendantes.
- Un projet expérimental de la Fondation Mira relatif à l'entrainement d'un chiot est actuellement en cours à l'édifice de Marly. Le projet, d'une durée de 12 à 18 mois, inclut des suivis et des évaluations.
- Au cours de la Semaine québécoise des personnes handicapées, les gestionnaires de Revenu Québec ont été incités à promouvoir la participation du personnel aux activités organisées.
- Pendant l'exercice 2008-2009, un membre du personnel souffrant d'un handicap visuel a suivi une formation en lecture braille. L'équipement nécessaire pour reconnaître les dossiers à traiter (étiquettes en braille) lui a été fourni par le centre de réadaptation.

Pour la clientèle

Action inscrite au plan d'action 2008-2009

Promouvoir le Programme des bénévoles en fournissant de l'information à ce sujet dans les brochures disponibles en gros caractères.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Le Programme des bénévoles offre une aide aux personnes qui ont besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus et qui ne peuvent pas avoir recours à des services professionnels. Ce programme est administré conjointement par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et par Revenu Québec. Il est offert uniquement pendant la période de l'impôt.

Le Programme des bénévoles bénéficie de la promotion faite par l'ARC, Revenu Québec et diverses associations. De plus, Revenu Québec diffuse de l'information sur ce programme dans son site Internet et dans les publications suivantes :

- le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1);
- la brochure *Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-102);
- la brochure *Les aînés et la fiscalité* (IN-311);
- la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133);
- le message « C'est le temps de l'impôt », diffusé par l'Audiothèque.

Action inscrite au plan d'action 2008-2009

Améliorer l'accès aux documents publics, notamment en conservant les documents produits en gros caractères pendant une période de trois ans.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Depuis 2002, Revenu Québec dispose d'une section consacrée aux personnes handicapées dans son site Internet. Le plan d'action annuel concernant les personnes handicapées ainsi que divers renseignements se rapportant aux besoins de cette clientèle s'y trouvent.

Par ailleurs, depuis l'année d'imposition 2007, Revenu Québec conserve, pour une période de trois ans, les guides et les formulaires de déclaration de revenus publiés en gros caractères.

Les documents suivants sont également disponibles chaque année, sur demande, en très gros caractères (16 points) :

- la *Déclaration de revenus des particuliers* (TP-1), qui est publiée en 300 exemplaires environ et dont une dizaine sont remplis et transmis à Revenu Québec pour traitement;
- le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G);
- la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133).

Les documents qui suivent sont disponibles chaque année en gros caractères (12 points) :

- *Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-101);
- *Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-102);
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133);
- *Les aînés et la fiscalité* (IN-311);
- *Les frais médicaux* (IN-130), qui est disponible en gros caractères depuis 2008.

De plus, l'Audiothèque diffuse deux messages et une brochure relatifs à la fiscalité, soit

- « C'est le temps de l'impôt »;
- « Communiquer avec Revenu Québec »;
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133).

En mars 2007, Revenu Québec a produit un document vidéo dans la langue des signes québécoise sur le fonctionnement et les principales particularités du Programme de perception des pensions alimentaires. Ce document, intitulé *Le versement des pensions alimentaires*, est offert sur support DVD et est toujours disponible[4].

Au cours de l'année 2008, Revenu Québec a poursuivi son projet visant à offrir un accès simplifié à l'information et favorisant une démarche autonome pour le citoyen, qu'il s'agisse ou non d'une personne handicapée. Cette nouvelle façon de faire facilite l'accès tant à des informations générales sur la fiscalité qu'aux renseignements personnels qui concernent le citoyen lui-même. Parmi les activités réalisées en ce sens en 2008, rappelons celle liée à la simplification des communications se rapportant au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

4. Dans le site de la Fondation des sourds du Québec, à l'adresse **www.fondationdessourds.net**.

Action inscrite au plan d'action 2008-2009

Établir la liste des obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer dans leurs échanges avec l'organisation.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

La SIQ, à titre de responsable de la gestion du parc immobilier gouvernemental, s'assure de fournir des locaux dont la localisation, la configuration, l'aménagement et les infrastructures permettent aux personnes handicapées de travailler ou de recevoir des services en rencontrant le moins d'obstacles possible. Ces engagements et les mesures qu'elle compte mettre en place quant à l'accès aux édifices se trouvent dans son plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées.

La SIQ évalue actuellement l'état des édifices occupés par Revenu Québec afin de signaler les obstacles rencontrés quant à l'accessibilité physique aux locaux et de prioriser les travaux d'accès universel à réaliser d'ici 2012. Cette évaluation sera effectuée tant pour les édifices dont elle est propriétaire que pour ceux dont elle est locataire.

Revenu Québec a établi une liste des obstacles pour orienter le choix des actions prévues dans le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2009-2010* de Revenu Québec. Cette liste se trouve à la page 10 de ce document, dans la section « Obstacles à l'intégration des personnes handicapées ».

Autres actions réalisées en 2008-2009 pour la clientèle

Bilan des autres actions réalisées

Utilisation des technologies de l'information – Volet informationnel du site Internet

- La section consacrée aux personnes handicapées est toujours existante.
- Les normes de base recommandées par l'Initiative d'accessibilité au Web (*Web Accessibility Initiative*) sont toujours en application.
- La conception des interfaces est en évolution constante pour offrir des services accessibles à la clientèle tenant compte des nouveaux standards en matière d'accessibilité du ministère des Services gouvernementaux.

Moyens de communication

Les services suivants, qui permettent l'accès au service téléphonique adapté aux personnes malentendantes et offrant un numéro sans frais, sont en place :

- le service ATS (téléimprimeur);
- le service de relais Bell;
- le service mentionné dans les brochures et les dépliants.

Les services interpersonnels suivants sont disponibles :

- le remboursement des frais d'un interprète, à certaines conditions;
- le remboursement des frais d'un interprète lors d'évènements publics, sur demande et à certaines conditions.

La modification de la procédure de confirmation de l'identité d'une personne ayant une déficience visuelle lors de l'utilisation du service de renseignements téléphoniques a été réalisée.

Mesures diverses

Pendant la période du 1er janvier 2008 au 31 mars 2009, 122 nouveaux préposés aux renseignements et 48 déjà en fonction ont bénéficié de la formation sur la communication téléphonique dans le cadre du Programme organisationnel des préposés aux renseignements. Le protocole téléphonique qui décrit les comportements à adopter au téléphone lorsque la personne éprouve des difficultés d'élocution ou de compréhension est toujours en vigueur.

Résultats liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec s'engage à ce que les services qu'il offre soient accessibles aux personnes handicapées, sur l'ensemble du territoire québécois, en assurant un accès universel à ses bureaux. De plus, les personnes malentendantes peuvent bénéficier d'un service téléphonique adapté à leur handicap.

Résultats liés aux plaintes

Action inscrite au plan d'action 2008-2009
Rendre compte des plaintes reçues concernant les personnes handicapées.

Bilan des actions réalisées dans le cadre de cet engagement

Pendant la période du 1er janvier 2008 au 31 mars 2009, Revenu Québec n'a reçu aucune plainte de personnes handicapées.

Revenu Québec